

Многоплановость проблемы использования объектов интеллектуальной собственности в хозяйственной деятельности предприятий и организаций, вопросов их правовой охраны требует для их решения активного участия высших учебных заведений.

Для рационального и эффективного использования института интеллектуальной собственности необходимо принятие комплекса мер, направленных на формирование системы образования в сфере интеллектуальной собственности, которая будет включать: развитие форм и уровней образования в сфере интеллектуальной собственности, совершенствование системы переподготовки и повышения квалификации руководителей и специалистов организаций, преподавательского состава учреждений образования, разработку необходимой учебно-методической базы, подготовку пособий и других материалов.

О. В. Бубновская

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

*The review presents the idea of developing and implementing complex programs for a high school to reduce losses and volatility. This is the union of tools «Six Sigma», aimed at improving the quality of the process, and «Lean production», serving to increase the speed of it.*

Современные реалии показывают, качество вовсе не требует увеличения затрат, более эффективные и надежные процессы управления позволяют добиваться минимизации брака и сосредоточиться на улучшении образовательного процесса и удовлетворении спроса потребителей.

Одним из действенных инструментов по повышению качества и улучшению системы управления является определение и использование лучшего опыта, бенчмаркинг (Р. С. Кэмп, Р. Рейдер, И. Кобаяси, К. Боган, М. Инглиш, С. Джордж, А. Ваймерскирх, Д. В. Маслов и др.).

Как показывает наш анализ, передовые компании мира применяют комбинированные стратегии сокращения потерь (основная мысль бережливого производства) и снижения изменчивости (основная мысль Шести сигм) для формирования комплексных программ «бережливое производство –

Шесть сигм». Это объединение инструментов «Шести сигм» (Г. Бартон), нацеленных на повышение качества процесса с инструментами «бережливого производства» (Don Tapping), служащими для повышения скорости процесса.

Одним из ключевых факторов успеха системы является ее высокая организованность. Вся деятельность проводится в рамках проектов, каждый из которых имеет установленные цели, сроки, бюджет, распределение ответственности и полномочий, требования к определению рисков, архивированию и т. д. Другими важнейшими факторами являются лидерство, активная позиция топ-менеджмента, а также принятие решений на основе фактических данных, а не предположений.

Комплексное управление качеством сосредоточено на организации как системе (Г. Брю), причем основное внимание уделяется командам, процессам, статистическим данным, постоянному совершенствованию, а также выпуску товаров и услуг, полностью удовлетворяющих ожидания потребителей или превосходящих их.

Среди основных положений системы всеобщего управления качеством можно выделить постулат «Основное внимание – клиентам». Клиенты должны быть идентифицированы, их потребности определены, а система показателей, определяющих степень удовлетворенности клиентов продукцией вуза разработана. Эти показатели могут быть введены в систему мотивации сотрудников как основной индикатор успеха развития организации (Н. Г. Ольдерогге). Таким образом, система менеджмента качества глубоко укореняется (интегрируется) в общую систему управления, которая поддерживается системой мотивации, а она в свою очередь закрепляется в системе ценностей фирмы, т. е. в организационной культуре.

В качестве инструмента структурирования нужд и пожеланий потребителя интересным представляется использование метода «Дом качества», который позволяет не только формализовать процедуру определения основных характеристик разрабатываемого продукта с учетом пожеланий потребителя, но и принимать обоснованные решения по управлению качеством процессов его создания (М. Л. Разу).

Сама разработка продукции и услуг должна быстро реагировать на постоянно меняющиеся и увеличивающиеся потребности и ожидания потребителей. Критическим значением обладают такие показатели, как улучшение качества разработки, т. е. соответствие разработок требованиям клиента, и продолжительность цикла «разработка – внедрение».